

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

Applicants: K. TOMITA, et al
Serial No.: Not yet assigned
Filing Date: March 14, 2001
For: SALES ASSISTANCE SYSTEM AND METHOD THEREOF WITH
USING COMPUTER NETWORK
Art Unit: Not yet assigned
Examiner: Not yet assigned

LETTER CLAIMING RIGHT OF PRIORITY

Assistant Commissioner
for Patents
Washington, D.C. 20231

March 14, 2001

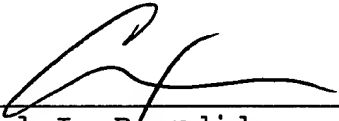
Sir:

Under the provisions of 35 USC 119 and 37 CFR 1.55,
applicants hereby claim the right of priority based on:

Japanese Application No. 2000-108018
Filed: April 5, 2000

A certified copy of said application document is attached
hereto.

Respectfully submitted,



Carl I. Brundidge
Registration No. 29,621
ANTONELLI, TERRY, STOUT & KRAUS, LLP

CIB/jdc
Enclosures
703/312-6600

520.39059X00

#4 PWB
7-17-01
11033 U.S. PRO
09/805191



日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

RWB

7-17-01



別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年 4月 5日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-108018

出 願 人

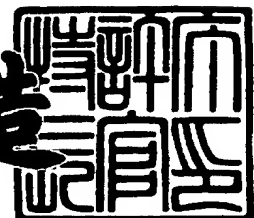
Applicant (s):

株式会社日立製作所

2000年 9月 1日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及 川 耕 造



出証番号 出証特2000-3070830

【書類名】 特許願

【整理番号】 NT00P0255

【提出日】 平成12年 4月 5日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区西新橋二丁目 1 5 番 1 2 号 株式会社 日立
製作所 家電営業本部内

【氏名】 富田 光規

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区西新橋二丁目 1 5 番 1 2 号 株式会社 日立
製作所 家電グループ内

【氏名】 内田 直人

【特許出願人】

【識別番号】 000005108

【氏名又は名称】 株式会社 日立製作所

【代理人】

【識別番号】 100068504

【弁理士】

【氏名又は名称】 小川 勝男

【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100086656

【弁理士】

【氏名又は名称】 田中 恭助

【電話番号】 03-3661-0071

【選任した代理人】

【識別番号】 100094352

【弁理士】

【氏名又は名称】 佐々木 孝

【電話番号】 03-3661-0071

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 081423

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 コンピュータネットワークを利用した販売支援システム及びその方法

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末に接続された販売支援システムであって：

前記コンピュータネットワークに接続され、前記依頼者端末からの顧客住所関連情報を含む商品の購入希望情報を入力する通信手段と；

少なくとも商品とその商品を取り扱っている販売店を含む商品・販売店情報を予め格納した記憶装置と；そして、

前記記憶装置に格納された商品・販売店情報から、前記通信手段を介し入力された前記顧客住所関連情報に基づいて、複数の販売店を検索して前記依頼者端末上に表示すると共に、前記複数の販売店の中から顧客により選択された販売店を検出し、当該検出された販売店に前記依頼者端末から入力された商品の購入希望入力情報を転送する制御部とを備えたことを特徴とする販売支援システム。

【請求項 2】 前記請求項 1 に記載した販売支援システムにおいて、前記顧客住所関連情報に基づいて検索されて表示される複数の販売店の数 n は、 $10 \leq n \leq 20$ であることを特徴とする販売支援システム。

【請求項 3】 前記請求項 1 に記載した販売支援システムにおいて、さらに、前記制御部は、前記入力された商品購入希望情報を前記検出された販売店に転送するための手段として、ファクシミリモデム、ファクシミリ装置、電子メール装置のいずれかを備えていることを特徴とする販売支援システム。

【請求項 4】 前記請求項 1 に記載した販売支援システムにおいて、前記記憶装置内に記憶された商品・販売店情報は、その取り扱う商品の画像情報を含んでいることを特徴とする販売支援システム。

【請求項 5】 コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末に接続され、少なくとも商品及びその商品を取り扱う販売店を含む商品・販売店情報を予め格納した記憶装置と制御部とを備えたコンピュータシステムを利用して、商品の販売を支援する販売支援方法であって：

前記依頼者端末から少なくとも顧客住所関連情報を含む商品の購入希望情報を入力するステップと；

前記記憶装置に格納された商品・販売店情報から、前記入力された顧客住所関連情報に基づいて、当該商品を取り扱っている複数の販売店を検索して前記依頼者端末上に表示するステップと；

前記検索された複数の販売店の中から、前記依頼者端末上で顧客により選択された販売店を検出するステップと；そして、

前記検出された販売店に前記依頼者端末から入力された商品購入希望情報を転送するステップとを備えていることを特徴とする販売支援方法。

【請求項 6】 前記請求項 5 に記載した販売支援方法であって、前記顧客住所関連情報に基づいて検索されて表示される複数の販売店の数 n は、 $10 \leq n \leq 20$ であることを特徴とする販売支援方法。

【請求項 7】 前記請求項 5 に記載した販売支援方法であって、前記入力された商品購入希望情報の転送を、ファクシミリモデム、ファクシミリ装置、電子メール装置のいずれかを介して行うことを特徴とする販売支援方法。

【請求項 8】 コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末からの商品の購入希望を受け付けて当該希望商品の取扱い店舗を紹介する販売支援システムであって、前記コンピュータネットワークに接続され、前記依頼者端末から入力される顧客住所関連情報に基づいて、予め格納された当該希望商品を取り扱う販売店を複数検索して当該依頼者端末上に表示し、もって、選択表示された複数の販売店の中から当該希望商品を取り扱う販売店を顧客が選択可能とし、かつ、顧客により選択された当該希望商品の取扱い販売店に対し、前記受け付けた購入希望に関する情報を伝送するように構成されたことを特徴とするコンピュータネットワークを利用した販売支援システム。

【請求項 9】 コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末からの商品の購入希望を受け付けて当該希望商品の取扱い店舗を紹介する販売支援システムであって、前記コンピュータネットワークに接続され、前記依頼者端末から入力される商品の購入申込に関する情報を受け付け、当該商品購入申込情報を、前記依頼者端末から顧客により選択された当該希望商品の取扱い販売店に対して

伝送するように構成されたことを特徴とするコンピュータネットワークを利用した販売支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、例えばインターネットに代表されるコンピュータネットワークを介して商品の購入を希望する顧客に対し、顧客に便利な当該希望商品の取扱い店舗を紹介するコンピュータネットワークを利用した販売支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

インターネットに代表されるコンピュータネットワークを介して商品の購入を行うことが出来るシステム（すなわち、インターネット販売、電子商取引）は、例えば、書籍の購入に関するアマゾンドットコム等、既に多くのものが知られており、その利便性から、既に実用されて広く利用されている。

【0003】

また、コンピュータネットワークを介して広告情報を供給する方法等については、既に、例えば日本特許第2756483号により既に知られている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、上述した従来技術では、未だ、以下のような問題点が指摘されていた。すなわち、かかるインターネット販売（直販形式）は、国土が広く通信販売が発達した米国には適するものの、店が近くに多く存在する日本では、これとは異なる状況にある。これは、日本の顧客は商品を確認して買いたいという指向が強いことに基づいており、それ故、電子商取引に適した商品もあるが、しかしながら、大量生産の商品のように、店で買ったほうが良いという商品も、多数存在している。

【0005】

また、顧客にとって、従来のインターネット販売は、単に「購入」ボタンをマウスでクリックするだけであることから、その利便性は高いが、その一方、イン

ターネット販売による購買の不安を感じる顧客も多く、さらには、かかるインターネット販売は、商品の購入と共に取付け作業をも伴う商品、例えば、ルームエアコンの場合、商品の到着後、その取付け作業を業者に再度依頼しなければならず、従来の販売店を通して商品購入と取付け作業を依頼できる販売形態に比較して、はなはだ不便であった。

【 0 0 0 6 】

すなわち、上記従来技術であるインターネット販売や電子商取引等により現存する商品販売システムを全て代替することは困難であり、コンピュータネットワークを利用しながらも、なお、利用者（顧客）のニーズや地域的要因等にも適宜対応した最適なシステムが強く望まれている。

【 0 0 0 7 】

そこで、本発明は、上記従来技術における問題点に鑑みてなされたものであり、特に、上述したように、コンピュータネットワーク上で直接購入するのではなく、やはり、顧客は、その近隣の存在する販売店を介して、商品を確認した上で購入したいという顧客の指向に基づいて、従来とは異なる新たなコンピュータネットワークを利用した販売支援システム及びその方法を提供するものである。

【 0 0 0 8 】

【課題を解決するための手段】

かかる上記の目的を達成するため、本発明によれば、コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末に接続された販売支援システムであって：前記コンピュータネットワークに接続され、前記依頼者端末からの顧客住所関連情報を含む商品の購入希望情報を入力する通信手段と；少なくとも商品とその商品を取り扱っている販売店を含む商品・販売店情報を予め格納した記憶装置と；そして、前記記憶装置に格納された商品・販売店情報から、前記通信手段を介し入力された前記顧客住所関連情報に基づいて、複数の販売店を検索して前記依頼者端末上に表示すると共に、前記複数の販売店の中から顧客により選択された販売店を検出し、当該検出された販売店に前記依頼者端末から入力された商品の購入希望入力情報を転送する制御部とを備えた販売支援システムが提供されるものである。

【 0 0 0 9 】

また、上記の目的を達成するため、本発明によれば、コンピュータネットワークを介して複数の依頼者端末に接続され、少なくとも商品及びその商品を取り扱う販売店を含む商品・販売店情報を予め格納した記憶装置と制御部とを備えたコンピュータシステムを利用して、商品の販売を支援する販売支援方法であって：前記依頼者端末から少なくとも顧客住所関連情報を含む商品の購入希望情報を入力するステップと；前記記憶装置に格納された商品・販売店情報から、前記入力された顧客住所関連情報に基づいて、当該商品を取り扱っている複数の販売店を検索して前記依頼者端末上に表示するステップと；前記検索された複数の販売店の中から、前記依頼者端末上で顧客により選択された販売店を検出するステップと；そして、前記検出された販売店に前記依頼者端末から入力された商品購入希望情報を転送するステップとを備えている販売支援方法が提供されている。

【 0 0 1 0 】

さらに、本発明によれば、前記した販売支援システム又は販売支援方法において、前記顧客住所関連情報に基づいて検索されて表示される複数の販売店の数 n は、 $10 \leq n \leq 20$ であり、前記制御部は、前記入力された商品購入希望情報を前記検出された販売店に転送するための手段として、ファクシミリモデム、ファクシミリ装置、電子メール装置のいずれかを備えており、あるいは、前記記憶装置内に記憶された商品・販売店情報は、その取扱商品の画像情報を含んでいる。

【 0 0 1 1 】

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態について、添付の図面を参照しながら説明する。

まず、図 1 には、本発明の一の実施の形態になるコンピュータネットワークを利用した販売支援システムの全体構成が示されている。

【 0 0 1 2 】

図 1 において、符号 10 は、インターネットに代表されるコンピュータネットワークを示しており、このコンピュータネットワーク 10 には、例えばパーソナルコンピュータからなるクライアント PC（依頼者端末）20、20…が複数接続されており、そして、本発明の販売支援システムを構成する販売支援サーバ 3

0が、やはり、コンピュータネットワーク10に接続されている。また、この販売支援サーバ30は、ファクシミリモデム31を備えており、このファクシミリモデムは通常の電話回線40等を介して複数の販売店50に接続されている。

【0013】

次に、上記販売支援サーバ30の詳細構造が図2に示されている。即ち、販売支援サーバ30は、例えばキーボードやマウス等の入力装置310、上記コンピュータネットワーク10を介してクライアントPC20、20…との間で情報の通信を行うための、例えばモデム等から構成される通信装置320、そして、出力装置330を含んでいる。なお、この出力装置330としては、上記販売支援サーバ30の映像出力を表示するためのCRT又はLCD等からなるディスプレイ装置331や、その出力を紙上に出力するためのプリンター装置332を含んでいる。

【0014】

上記入力装置310、通信装置320、そして、出力装置330は、それぞれ、例えばCPU（中央演算装置）等から構成される制御装置340に接続されており、この制御装置340は、後にその詳細を説明するが、顧客からの注文を入力して取扱い販売店を紹介する注文入力処理部341や、紹介した取扱い販売店から顧客によって選択された販売店に注文の内容を転送する転送処理部342等を備えている。また、この制御装置340には、各種のメモリ装置から構成することが可能な記憶装置350が、例えばデータベース等を介して接続されている。

【0015】

なお、この記憶手段350には、各種の情報が入力され、あるいは、記憶されるが、これら入力記憶される電子情報としては、後にも詳細に説明するが、例えば図2に示すように、顧客データベース351、商品データベース352、注文受付データベース353、販売店データベース354等が含まれている。

【0016】

次に、上記記憶装置350内に入力されて記憶される各種の情報の一例について詳細に説明する。

まず、上記顧客データベース351に入力されて記憶される顧客ファイルの具

体的な一例について、図3を参照しながら説明する。なお、この顧客ファイルは、本発明の販売支援システムを顧客が最初に利用する際、顧客のクライアントPC（依頼者端末）20を介して入力され、上記記憶装置350に記憶される電子情報である。

【0017】

図3にも明らかなように、本発明の販売支援システムを利用する顧客は、その氏名（姓及び名）を入力し、その後の本人識別番号となる数字や記号（例えば、運転免許証の番号やパスポート番号でも可能である）をキーボード等の入力装置を介して入力する。さらに、その性別（「男」又は「女」）を、例えばマウスによってクリックして選択し、さらに、その住所情報を入力する。

【0018】

なお、この住所情報（顧客住所関連情報）としては、顧客の住所に加えて、顧客の電話番号をも含んでいる。即ち、顧客は、図示のように、「電話番号」の項目にその電話番号を入力した後、さらに、「郵便番号」、「都道府県」、「市・区・町・村」、「番地」の各項目に必要な情報を入力することとなる。また、必要に応じて、「マンション名など」の項目には、自身が入居しているマンション等の名称やその部屋番号を入力することも可能である。

【0019】

そして、基本的には、上記した顧客情報が、顧客ファイルとして、上記顧客データベース351に入力されて記憶されることとなる。しかしながら、例えば、顧客が購入した商品を、上記で入力した顧客の住所とは異なる場所（住所）に配達してもらいたい場合がある。そこで、本発明の販売支援システムでは、顧客は、必要に応じて、上記の顧客情報に加えて、届先情報を入力することを可能としている。

【0020】

すなわち、顧客は、まず、そのような届先情報があるか否かを（即ち、有・無）をクリックにより選択し、その後、上記と同様にして、届先の住所や必要な住所情報を入力することとなる。なお、この届先情報は、上記顧客情報とは異なり、上記顧客データベース351ではなく、後にも説明する注文受付データベース

3 5 3 内に記憶されることとなる。

【 0 0 2 1 】

次に、上記記憶装置 3 5 0 内の商品データベース 3 5 2 に予め記憶される情報である、商品ファイルについて、添付の図 4 を参照しながら説明する。即ち、この商品ファイルには、本発明の販売支援システムに予め登録される店舗が取り扱っている全ての商品についての情報が予め入力されて記憶されている。具体的には、この商品ファイルには、図にも示すように、全ての取扱商品について、その商品名、商品区分、型式、色、台数、価格、そして、その商品を取り扱っている店舗情報が所定の形式で記憶されることとなる。

【 0 0 2 2 】

なお、上記の商品区分の項目には、その一例として、例えば洗濯機、冷蔵庫、ルームエアコン等には、いわゆる「家電品」が、パーソナルコンピュータやその関連機器については「情報機器」が、ゲーム機器やそのためのゲームソフトについては「ゲーム」が、それぞれ、例えば対応したコードや番号により入力される。また、上記の販売店情報としては、商店名をそのまま入力することも可能であるが、本発明の販売支援システムに参加・加盟する店舗について、それぞれ、予め店舗 ID を付与しておき、その店舗 ID を入力することがそのデータ処理上好ましい。また、上記の商品情報として、その商品のサイズや性能に加えて、その商品の外観を含む画像情報（動画を含む）を含むことも可能である。また、この商品の外観を含む画像情報は、インタラクティブなものでもよい。

【 0 0 2 3 】

なお、この商品ファイルは、上記販売支援サーバ 3 0 側において、そのキーボード等の入力装置 3 1 0 から入力可能であり、例えば、上記した店舗が取り扱う商品が入れ替わった時には、それに対応し、商品ファイルの情報が変更されてメンテナンスされる。

【 0 0 2 4 】

次に、上記記憶装置 3 5 0 内の販売店データベース 3 5 4 に記憶される情報である、所謂、販売店ファイルについて、添付の図 5 を参照しながら説明する。この販売店ファイルも、上記商品ファイルと同様に、上記販売支援サーバ 3 0 側に

において入力され、メンテナンスされる情報であり、本発明の販売支援システムに予め登録された販売店について入力され、記憶される。また、新たに販売店が加入した場合や、あるいは、本システムから販売店が離脱した場合には、上記販売支援サーバ30側において更新が行われ、即ち、この販売店ファイルの情報が変更されてメンテナンスされることとなる。

【0025】

なお、この販売店ファイルには、図5に示すように、「販売店名」、「販売店ID番号（即ち、上記した店舗ID）」、「住所情報」、そして、「店舗区分情報」等が含まれる。なお、上記住所情報には、各販売店の「電話番号」、「郵便番号」、「都道府県」、「市・区・町・村」、「番地」が含まれるが、さらに、上記の項目に加えて、例えばその販売店の所在地近傍を示す地図情報（更には、近隣の画像情報（動画を含む））をも含むことも出来る。また、上記の店舗区分情報の項目には、その店舗が取り扱っている商品が、上記した商品ファイルとの関連において、上記商品区分情報により入力されている。

【0026】

そして、上記記憶装置350内の注文受付データベース353に入力されて記憶される注文受付ファイルについて、添付の図6を参照しながら説明する。なお、この注文受付ファイルは、本発明の販売支援システムにより、顧客が購入したい商品とその取扱い店を決定した際に、上記販売支援サーバ30側で作成される。

【0027】

この注文受付ファイルは、図からも明らかなように、「受付No.」、「申込み年月日」の項目を含み、さらに、「購入者情報」、「届先情報」、「購入商品情報」、「取扱店情報」、そして「取引形態情報」の項目を含んでいる。なお、上記の「購入者情報」の項目には、上記に説明した顧客ファイル（図3を参照）から、「氏名」の項目の情報やその住所情報等を、必要に応じて抽出されて入力される。また、「届先情報」の項目についても、特に、上記図3の顧客ファイルにおいて入力される届先情報の有・無に応じて抽出され、入力されることとなる。

【 0 0 2 8 】

さらに、上記「購入商品情報」には、以下に説明する操作手順（商品選択画面）において顧客が購買を希望する商品について、上記図4に示した商品ファイルを参照しながら、必要な項目に関する情報が抽出され、入力される。また、「取扱店情報」には、やはり以下に説明する操作手順（販売店検索画面）から顧客により選択された販売店に関して、上記図5に示した販売店ファイルを参照しながら、必要な項目に関する情報が抽出され、入力されることとなる。また、「取引形態情報」の項目には、顧客が商品の「配達」、及び／又は、「据付」を希望するかなどの情報が入力される。そして、「支払方法」には、顧客が希望する支払い方法が入力されるものである。

【 0 0 2 9 】

続いて、上記に詳細に構成を説明した本発明の販売支援システムの動作について、図面を参照しながら説明する。

なお、以下に詳細に説明する動作は、上記販売支援サーバ30と、コンピュータネットワーク10を介して接続されたクライアントPC20との間で行われることとなる。なお、図7～図10には、注文受付処理のフローが、そして、図11には、注文送信処理のフローが示される。

【 0 0 3 0 】

まず、注文受付処理では、図7に示すように、ユーザ端末（顧客端末）であるクライアントPC20から起動が行われることにより、その動作が開始される（ステップS1）。続いて、商品選択画面がクライアントPC20の出力画面上に表示される（ステップS2）。なお、この商品選択画面の一例が、添付の図12に示されている。

【 0 0 3 1 】

図からも明らかなように、商品の選択方法として、「おすすめ商品一覧」又は「商品型式（直接選択画面）」の一方を、図中の「○」をユーザがクリックすることにより選択する。図13には、「おすすめ商品一覧」を選択した場合に表示される画面の例が表示されており、ユーザは、この画面上で希望する商品を選択することとなる。

【0032】

この「おすすめ商品一覧」の画面について更に詳細に説明すると、ユーザは図中に「i」で示すドロップダウンから商品タイプ（例えば、「洗濯機」等）を選択し、その右横に配置された「明細検索」をクリックすることにより、図の中央部に示される機種リストを表示する（ステップS3）。なお、この機種リストは、上記記憶装置350内の商品データベース352に記憶された商品ファイル（図4参照）から適宜抽出されて表示される。これにより、顧客であるユーザは、希望する商品を自由に選択することが出来る。なお、機種リストの右端の「画像」をクリックすると、上記商品ファイルの商品情報として記憶された商品のサイズや性能と共に、その選択された商品の外観を含む画像情報が表示される。なお、この画像情報を含む表示画面の一例が、添付の図14に示されている。

【0033】

なお、上記図13の「おすすめ商品一覧」の画面において、その商品をクリックなどにより指定した後、画面下方の「i i 買い物カゴに入れる。」をクリックすることにより、購入する商品の選択が行われ（図中のリストの「i i 選択」の項目に「レ」が入力される）、同時に、上記図12に示した商品選択画面の中央に示されるリスト上に表示されることとなる。なお、この購入商品の選択では、さらに、購入を希望する台数などを必要に応じて入力する。また、その後においても、リスト右端の「取消」をクリックすることにより、一旦、購入するとして選択した商品を、後に取り消すことも出来る。

【0034】

以上の商品別の型式・仕様・色などの画面表示処理（ステップS3）の後、処理フローでは、ユーザが購入する商品が特定されたか否かを判定する（ステップS4）。この判定の結果、未だ商品が特定されていない（即ち、「NO」）と判定された場合には、処理は終了し、他方、商品が特定された（即ち、「YES」）と判定された場合には、顧客情報入力画面をクライアントPC20の表示画面上に表示して、その入力を促す（ステップS5）。即ち、上記図3に示した顧客ファイルをクライアントPC20の表示画面上に表示して、その各項目についてユーザに入力してもらう。なお、既に本販売支援システムを利用したユーザについ

ては、例えば、登録した識別（ID）番号や、既に付与したパスワードなどを入力すれば足りる（ログインが可能）ようになっている。

【0035】

すなわち、販売支援サーバ30側では、上記顧客データベース351に既に入力されて記憶されている顧客ファイルの氏名（姓及び名）や本人識別番号を参照しながら、当該顧客による本販売支援システムを利用しての初めて取引引きであるか否かを判定する（ステップS6）。その結果、初めて取引引き（即ち、「YES」）であると判定された場合には、処理は、後に説明するフロー（A）へ移行して、後に説明する登録処理を行う。他方、既に取り引きがあった（即ち、「NO」）と判定された場合には、例えば、図15に示す画面を表示して、既に顧客に付与したパスワード、又は、その氏名NO（本人識別番号）の入力を促す（ステップS7）。その後、例えば、上記図3に示した顧客ファイル等により、顧客情報を確認する画面を表示し（ステップS8）、さらに、この処理フローは、図8に示すフロー（B）へ進む。

【0036】

続いて、図8に示す処理フロー（B）について説明する。上記ステップS8で示した顧客確認画面の表示により、顧客自身にその内容を確認してもらい、その結果が「OK」であるか否かを判別する（ステップS9）。その結果、「NO」と判断される場合には、処理フローは再び上記したフロー（A）へ戻る。一方、「YES」と判断される場合には、処理フローは、上述した届け先確認のための画面（例えば、上記図3に示した顧客ファイルの届先情報）を表示し、次いで、届け先と商品の購入を注文した顧客の住所とが一致するか否かを判別する（ステップS11）。この時、「NO」と判断される場合には、例えば、上記図3に示した顧客ファイルの届先情報を再び表示してユーザにその入力を促した後、「YES」と判断される場合には、そのまま、次のステップ（ステップS13）へ移行することとなる。

【0037】

ステップS13では、上記記憶装置350内の販売店データベース354に記憶されている販売店ファイルを参照して、例えば添付の図16に示すような販売

店検索（抽出）のための画面をクライアント P C 2 0 の表示画面上に表示する。即ち、この販売店検索画面は、顧客の住所あるいは届先住所から、その近隣の販売店を検索して一覧表示することにより、顧客に希望する販売店（取扱店）を選択してもらうものである。ここでは、図示のように、「市外局番」の項目には、上記した顧客ファイルの情報である電話番号を基に、その上位 4 桁の数字が自動的に入力されて、電話番号の市外局番による近隣の販売店の検索が行われ、その検索結果が、表示画面中央部分に販売店の選択リストとして表示される。

【 0 0 3 8 】

この販売店の選択リストにおいて、ユーザである顧客が選択可能な複数の販売店が、その販売店名、郵便番号、住所、電話番号、休日の曜日などの項目と共に表示される。一方、ユーザは、その端末装置の表示画面において、リストの左端の「選択」項目中の「○」をクリックすることにより、販売店の選択を行うことが出来る。また、このリストの右端には、選択が可能な販売店の地図情報を表示するためのボタンを配置し、ユーザによる販売店の選択の便宜を図っている。

【 0 0 3 9 】

なお、このステップ S 1 3 のより詳細な内容が、添付の図 1 0 に示されている。即ち、販売支援サーバ 3 0 は、上記図 1 6 に示すような販売店検索画面を表示し（ステップ S 1 3 1）、上記「市外局番」の項目に入力された情報により、顧客の住所又は届け先と同じ市外局番（例えば、上 4 桁）を有する店舗を、その記憶装置 3 5 0 の販売店データベース 3 5 4 に記憶されている、上図 5 にその一例を示した販売店ファイルから検索（抽出）する（ステップ S 1 3 2）。次に、上記のステップ 1 3 2 により検索された販売店の数（n）が、所定の数（N）よりも大きいか否かを判定する（ステップ S 1 3 3）。その結果、所定数に達していなければ（即ち、「NO」と判断された場合）、処理は、市外局番の下一桁を除いた後（例えば、上 4 桁を上 3 桁にする）（ステップ S 1 3 4）、再び、上記ステップ S 1 3 2 に戻り、販売店ファイルから検索（抽出）する。

【 0 0 4 0 】

ここで、上記販売店の所定の数（N）は、発明者等による経験によれば、ユーザが選択可能な販売店は、通常、10店以上、20店程度（ $20 \geq N \geq 10$ ）が

好ましい。これは、10店以下の場合には、ユーザはその他により便利な販売店が検索されずに残っているのではと疑いやすく、他方、20店以上の場合には、逆に選択肢が多くなり過ぎて選択に迷ってしまうことによる。

【0041】

上記のようにして所定の数（N）以上の数の販売店が検出されたと判定された（即ち、「YES」と判断された）場合には、それら検出された販売店を表示する（ステップS135）。続いて、例えば、上記図16に示す販売店検索画面における「戻る」のボタンをユーザが入力した事実などによって、上記とは異なる他の地域が選択されたか否かを判別する（ステップS136）。その結果、他の地域が選択された（「YES」と判断された）場合には、上記販売店検索画面における「市外局番」の項目に、ユーザが希望する地域を示す市外局番（その上4桁の数字）を入力するように促し（ステップS137）、再び、上記ステップS132に戻って上記の処理を繰り返す。

【0042】

一方、上記のステップS136において他の地域は選択されていない（「NO」と判断された）場合には、上記のようにして検出された所定数の販売店の中から1つの販売店を選択するように、ユーザを促す（ステップS138）。

【0043】

ここで、再び、上記図8に戻り、ステップS14では、ユーザによって1の販売店が選択されたか否かを判定する。その結果、1の販売店が選択された（「YES」と判断された）場合には、例えば添付の図17に示すような、所謂、申込受付確認画面をPC端末上に表示してユーザによる確認を促し（ステップS15）、その後、確認がなされたか否かを判定する（ステップS16）。その後、上記申込受付画面が確認された（「YES」と判断された）場合には、その内容を、上記記憶装置350の注文受付データベース353内に、注文受付ファイル（上記図6を参照）として記憶して（ステップS17）処理を完了する。なお、上記ステップS14及びステップS16において「NO」と判断された場合には、そのまま処理を終了することとなる。

【0044】

続いて、上記の図7及び図8に示すフロー（A）について、添付の図9に示す。この処理フローでは、上記顧客ファイル（上記図3を参照）を上記記憶装置350の顧客データベース351内に記憶すると共に、顧客の入力した本人識別番号を顧客IDとして登録し（ステップS21）、さらに、必要に応じてそのパスワードを取得して登録し（ステップS22）、再び、上記の図7の処理フロー（D）に戻る事となる。

【0045】

次に、注文送信処理のフローが添付の図11に示されている。

図からも明らかなように、この注文送信処理のフローは、上記図7～図10に示した注文処理フローが完了したことにより起動され（ステップS31）、上記の処理において選択された販売店に対し、その入力された商品の購入申込受付を送信するものである。即ち、上記ステップS31により処理が起動した後、販売支援サーバ30は、上記記憶装置350の注文受付データベース353内に記憶された注文受付ファイル及び販売店データベース354内に記憶された販売店ファイルに基づいて、注文受付データとしてのファックス用データを作成する（ステップS32）。なお、このファックス用データの一例として、ここでは、図18に示す商品購入申込書の画面を利用している。

【0046】

その後、この販売支援サーバ30は、内蔵するファックスモデムを利用して、上記ファックス用データを選択された販売店に送信する（ステップS33）。その後、上記ファックス用データの送信状態を確認し（ステップS34）、その結果OKである（即ち、「YES」）と判定される場合には、上記ファックス用データの送信を完了したことを示すサイン（送信完了サイン）を、例えば上記ファックス用データの一部に付加して（ステップS35）、処理を終了する。

【0047】

なお、ここでは図示はしないが、上記注文送信処理において作成された商品購入申込書の画面であるファックス用データは、必ずしも、内蔵ファックスモデムを利用して送信する必要はなく、これに代えて、例えばコンピュータネットワーク

クを利用して選択された販売店に送信してもよく、又は、これを、一旦、紙上に打ち出してファックス装置を利用して選択された販売店に送ってもよい。

【0048】

このように、発明の販売支援システムによれば、コンピュータネットワークを利用して、顧客が購入を希望している商品を取り扱っている販売店を、複数（ $10 \leq n \leq 20$ ）の中から顧客に選択させることから、顧客は自己の都合に最適な所在地の販売店を選択することが可能となる。また、当該選択された販売店には、当該販売店の選択と同時に、顧客により入力された商品の購入申込データが転送されることから、当該販売店は、顧客からの商品購入申込データを直ちに知ることができる。即ち、これにより、選択された販売店は、商品の購入申込受付を確認した後、その申込商品を用意して顧客の来店を待ち、又は、顧客を訪問することが出来る。これにより、顧客は希望する商品を可能な限り速やかに、現品を確認しながら入手することが出来ることから、特に、高齢者や障害者等、来店することが困難な顧客にとっては、非常に便利である。

【0049】

また、上記複数の販売店の検索を、顧客の住所関連情報の中の、特に電話番号の市外局番（例えば、電話番号の上4桁の数字）を利用することによれば、顧客の住所、又は、その届先住所の近隣における購入商品を取り扱う販売店を、簡単な演算処理により実現することが可能となる。

【0050】

【発明の効果】

以上の詳細な説明からも明らかなように、本発明になるコンピュータネットワークを利用した販売支援システム及びその方法によれば、顧客は近隣の存在する販売店を介して、商品を確認した上で商品を購入することが出来ることから、コンピュータネットワークを利用しながらも、かつ、不安を感じずに商品を購入することが可能となり、インターネットに代表されるコンピュータネットワークを利用を促すと同時に、従来の販売店による販売システムを有効に利用することが可能になるという、優れた効果を発揮する。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の一の実施の形態になるコンピュータネットワークを利用した販売支援システムの全体構成を示す図である。

【図 2】

上記本発明になる販売支援システムにおける販売支援サーバの詳細構造を示す図である。

【図 3】

上記本発明になる販売支援システムにおいて使用される顧客ファイルの具体的な一例を示す図である。

【図 4】

上記本発明になる販売支援システムにおいて使用される商品ファイルの具体的な一例を示す図である。

【図 5】

上記本発明になる販売支援システムにおいて使用される販売店ファイルの具体的な一例を示す図である。

【図 6】

上記本発明になる販売支援システムにおいて使用される注文受付ファイルの具体的な一例を示す図である。

【図 7】

上記本発明になる販売支援システムの動作、特に、その注文受付処理を説明するフローチャート図である（その 1）。

【図 8】

やはり、上記本発明になる販売支援システムの動作、特に、その注文受付処理を説明するフローチャート図である（その 2）。

【図 9】

やはり、上記した注文受付処理における顧客情報登録処理の詳細を説明するフローチャート図である（その 3）。

【図 10】

上記した注文受付処理における店舗検索処理の詳細を説明するフローチャート図である。

【図 11】

さらに、上記本発明になる販売支援システムの動作、特に、その注文送信処理を説明するためのフローチャート図である。

【図 12】

上記注文受付処理において使用される、商品選択画面の一例を示す図である。

【図 13】

上記注文受付処理において使用される、おすすめ商品一覧の表示される画面の一例を示す図である。

【図 14】

上記注文受付処理において使用される、商品の外観を含む画像情報含む表示画面の一例を示す図である。

【図 15】

上記注文受付処理において使用される、顧客に付与したパスワードの入力を促す表示画面の一例を示す図である。

【図 16】

上記注文受付処理において使用される、販売店検索（抽出）のための画面の一例を示す図である。

【図 17】

上記注文送信処理において使用される、申込受付確認画面の一例を示す図である。

【図 18】

上記注文送信処理において使用される、申込受付確認画面の一例を示す図である。

【符号の説明】

- 10 コンピュータネットワーク
- 20 クライアントPC（依頼者端末）

- 3 0 販売支援サーバ
- 3 1 ファックスモデム
- 4 0 電話回線
- 5 0 販売店
- 3 1 0 入力装置
- 3 2 0 通信装置
- 3 3 0 出力装置
- 3 4 0 制御装置
- 3 5 0 記憶装置
- 3 5 1 顧客データベース
- 3 5 2 商品データベース
- 3 5 3 注文受付データベース
- 3 5 4 販売店データベース

【書類名】 図面

【図1】

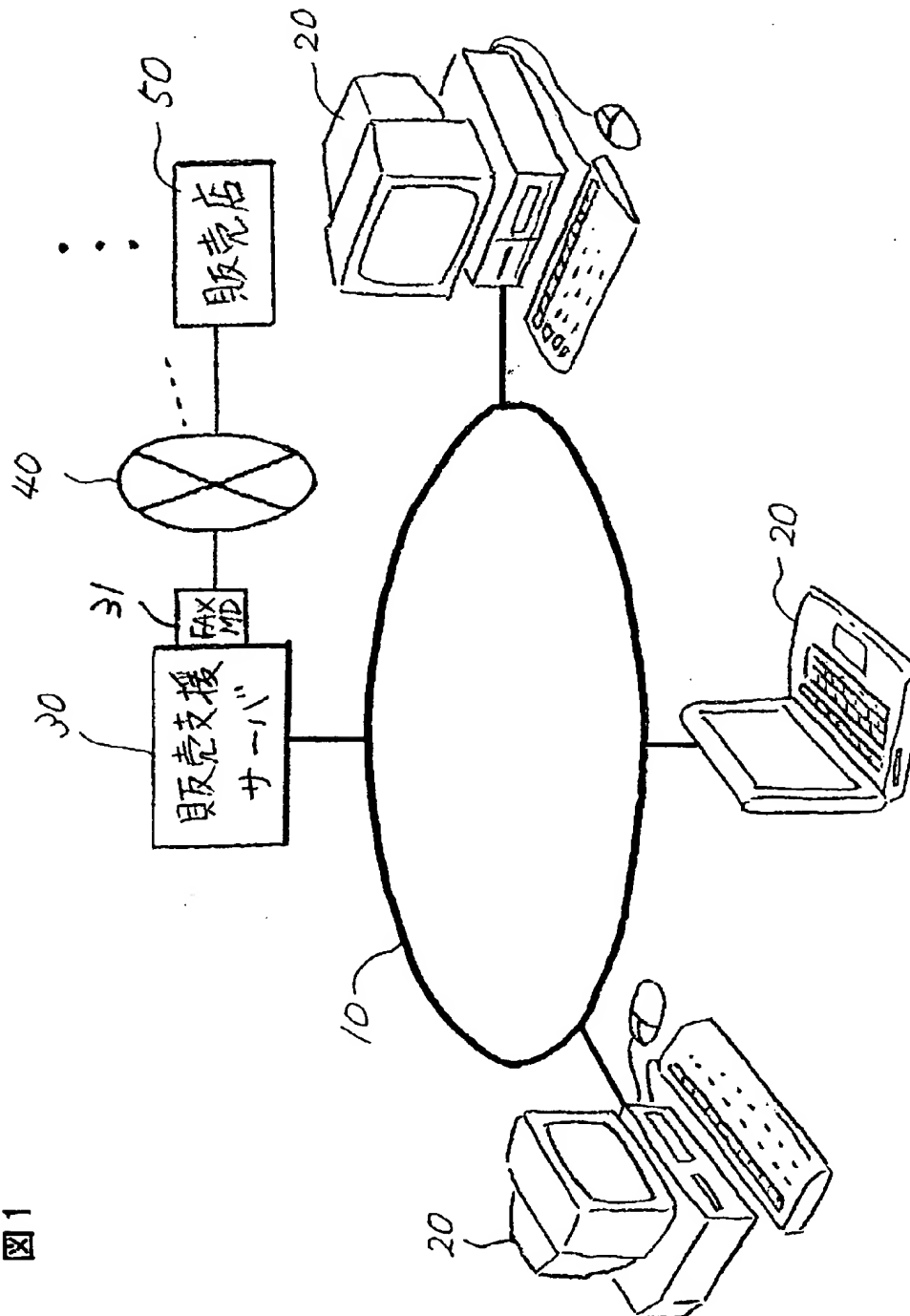


図1

【図2】

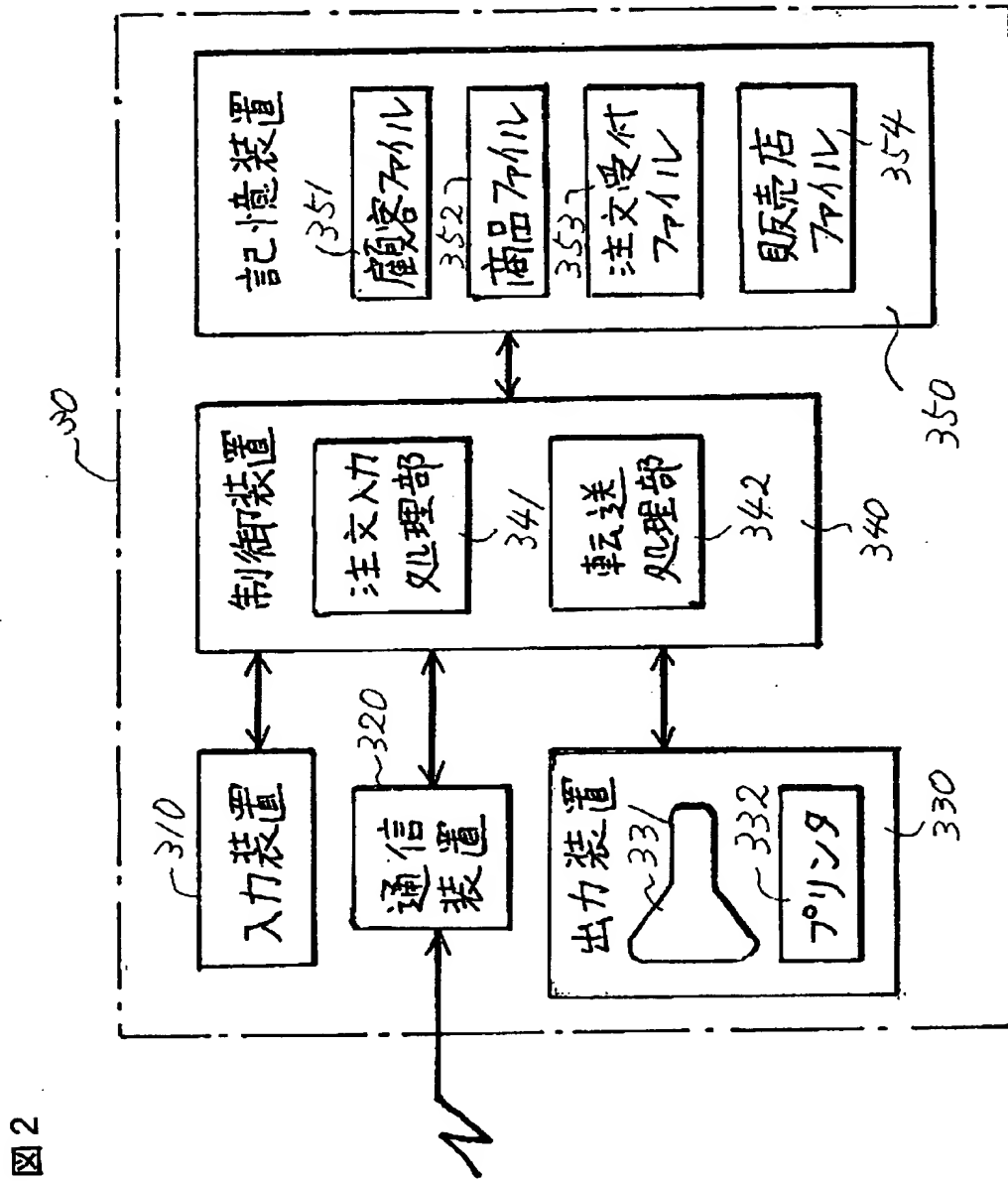


図2

【図 3】

図 3

氏 名	姓		名	
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
本人識別番号 <input style="width: 100%;" type="text"/>				
(例えば、運転免許証の番号を入力下さい。)				
性 別	<input type="checkbox"/> 男		<input type="checkbox"/> 女	
住所情報				
電話番号(TEL)	<input style="width: 15%;" type="text"/>	-	<input style="width: 15%;" type="text"/>	- <input style="width: 15%;" type="text"/>
郵便番号(〒)	<input style="width: 15%;" type="text"/>	-	<input style="width: 15%;" type="text"/>	
都道府県	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
市・区・町・村	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
番 地	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
マンション名など	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
届先情報	<input type="checkbox"/> 有		<input type="checkbox"/> 無	
氏 名	姓		名	
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
性 別	<input type="checkbox"/> 男		<input type="checkbox"/> 女	
住所情報				
電話番号(TEL)	<input style="width: 15%;" type="text"/>	-	<input style="width: 15%;" type="text"/>	- <input style="width: 15%;" type="text"/>
郵便番号(〒)	<input style="width: 15%;" type="text"/>	-	<input style="width: 15%;" type="text"/>	
都道府県	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
市・区・町・村	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
番 地	<input style="width: 100%;" type="text"/>			
マンション名など	<input style="width: 100%;" type="text"/>			

【図4】

図4

商品ファイル

商品名	商品 区分	型式	色	台数	価格	店舗情報(店 舗ID)	商品情報
XXX	AA	YY	XY	YX	ZZ	abc	def
...
...

【図5】

図5

販売店ファイル

販売店名	XXXX商店
販売店ID番号	YYYYYYYY
住所情報 電話番号：AA-BBBB-CCCC 郵便番号(〒) DDD-EEEE 都道府県： 市・区・町・村： 番地： 地図情報：	
店舗区分情報	1. 家電、2. 情報機器、3. ゲーム、4. XX.....

【図 6】

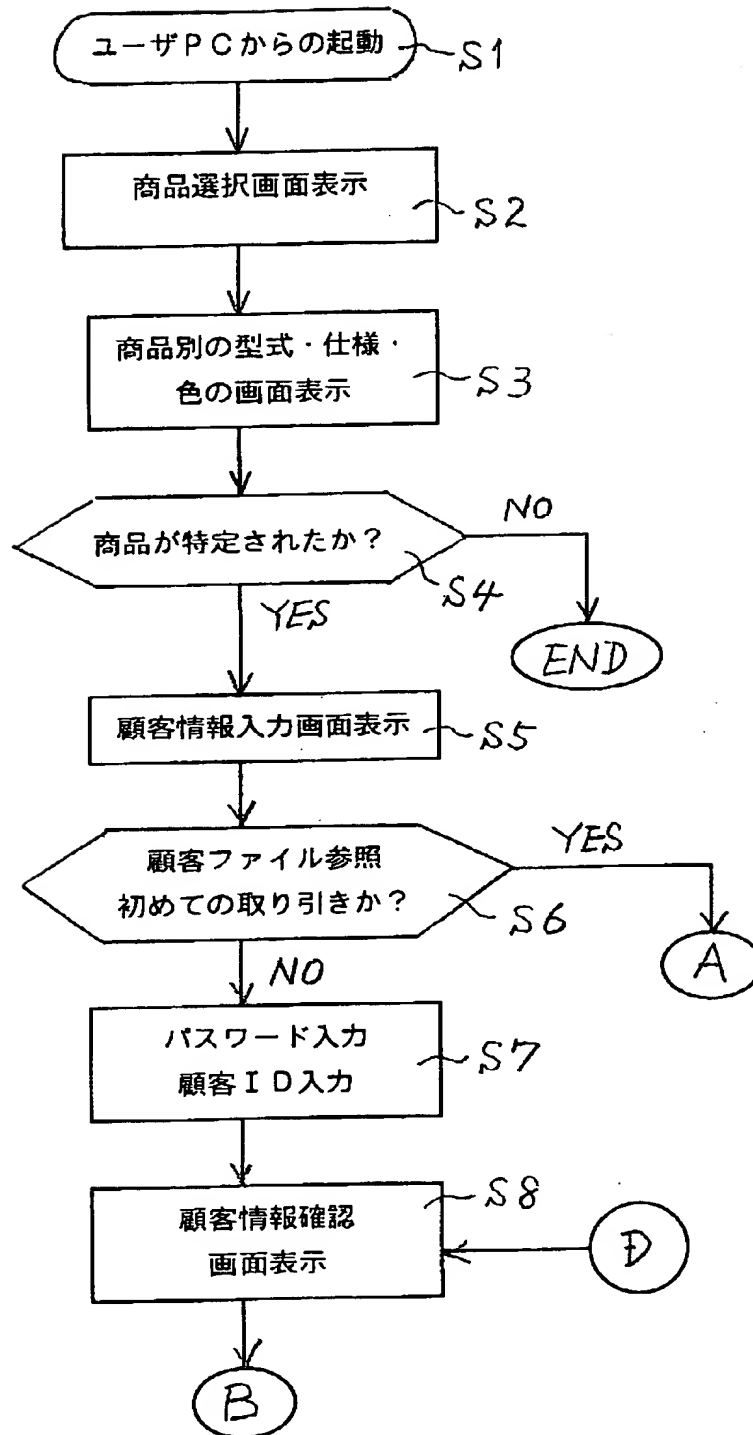
図 6

注文受付ファイル

受付No.	
申込み年月日	平成 年 月 日
購入者情報	氏名： 電話番号：AA-BBBB-CCCC 郵便番号(〒) DDD-EEEE 都道府県： 市・区・町・村： 番地： マンション名など：
届先情報	氏名： 電話番号：AA-BBBB-CCCC 郵便番号(〒) DDD-EEEE 都道府県： 市・区・町・村： 番地： マンション名など：
購入商品情報	商品名： 型式： 色： 台数： 金額：
取扱店情報	取扱商店名：XXX商店 (ID番号：XXXXX)
取引形態情報	1. 配達、2. 据付、3. その他 支払方法：1. 現金、2. クレジットカード、3. 分割払

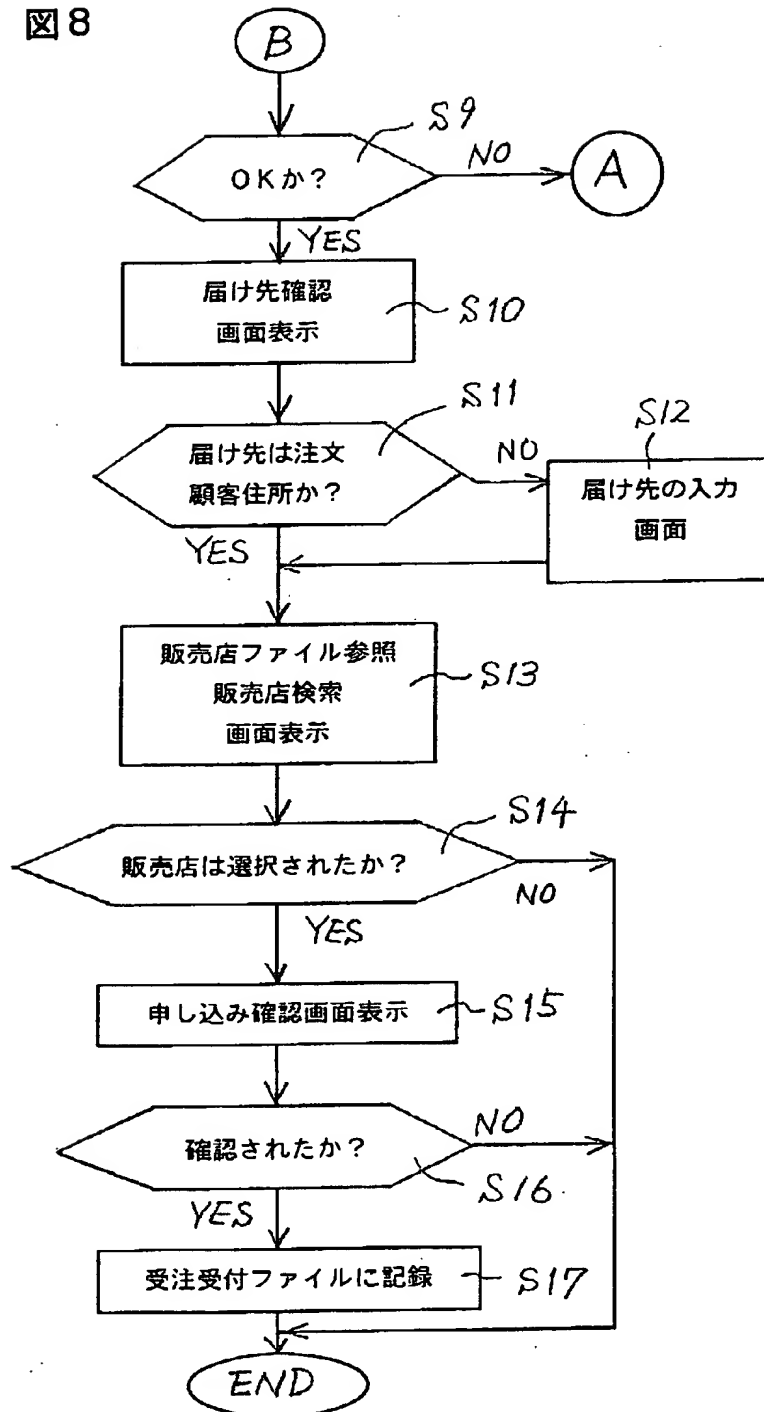
【図 7】

図 7



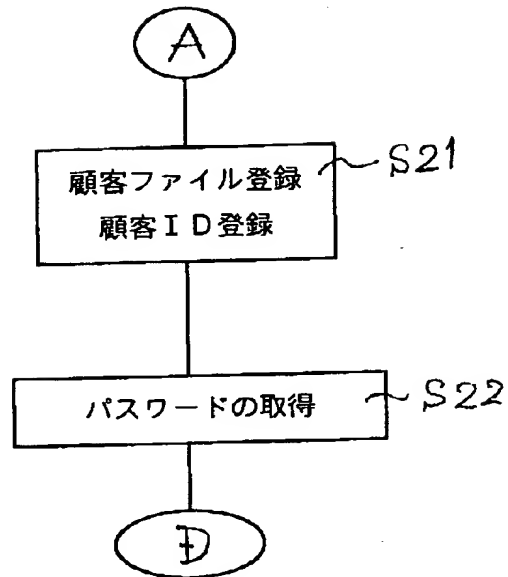
【図 8】

図 8

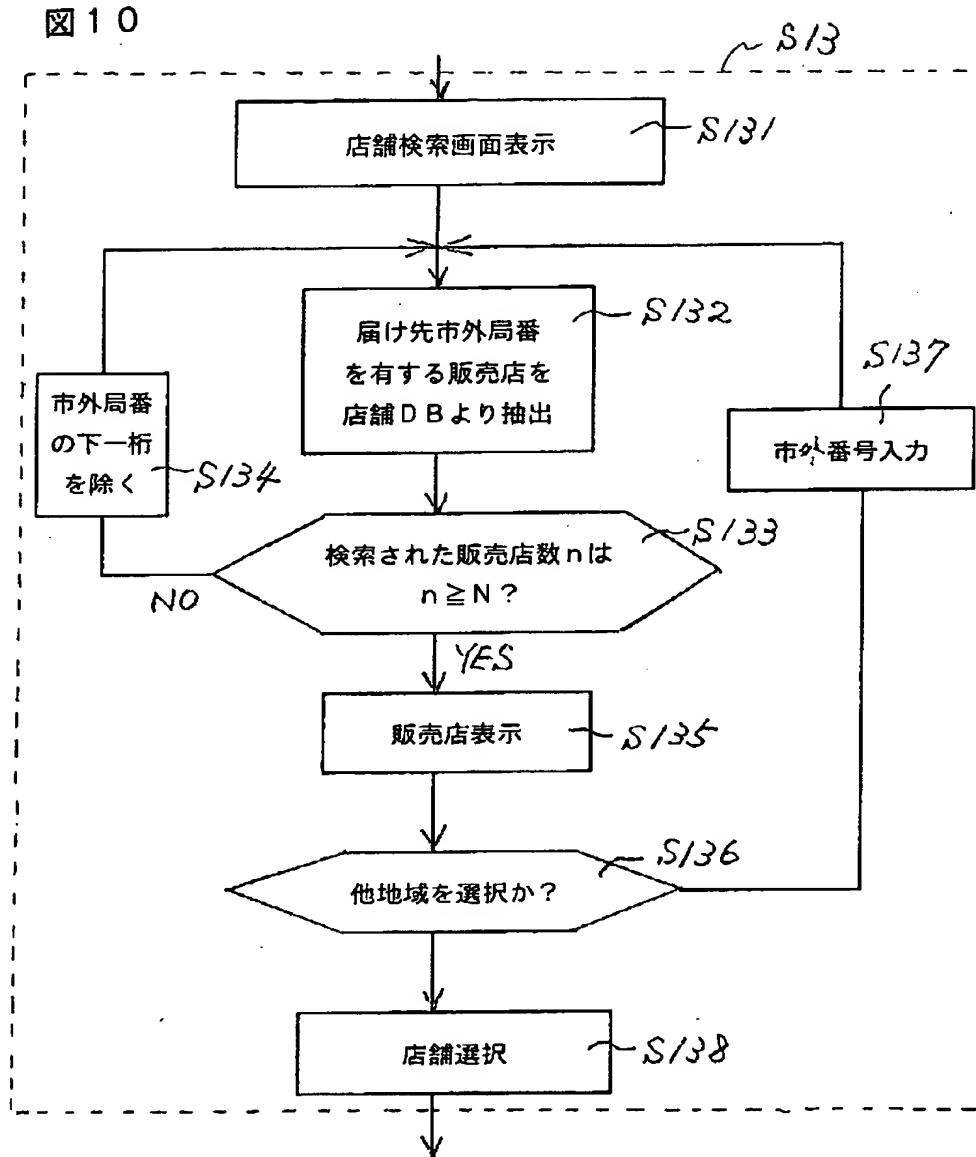


【図9】

図9

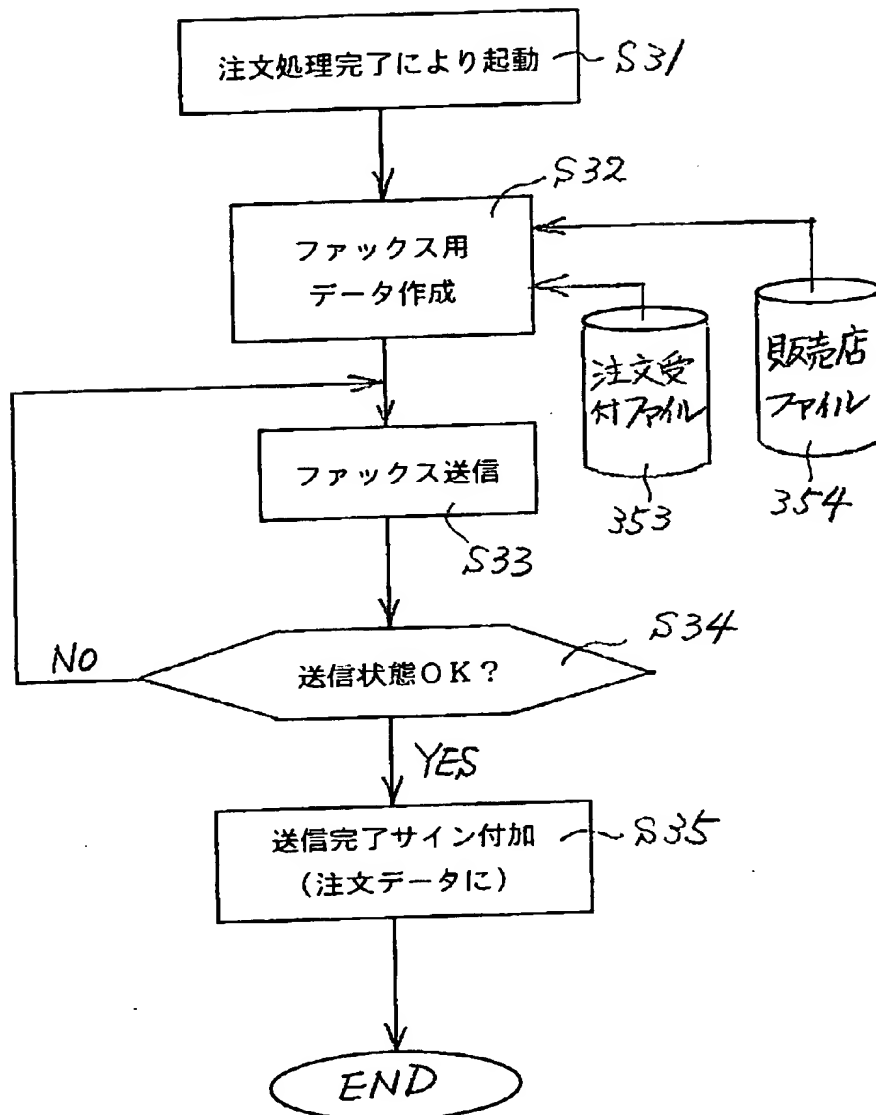


【図10】



【図 11】

図 11



【図 1 2】

商品選択

☒ おすすめ商品一覧（チラシ掲載機種種等）
☐ 商品型式（直接選択画面）商品検索

商品	型式	色	台数	販売価格	消費税	合計金額
1						
2						
3						
10						

据付・工事に伴う場合は別途費用がかかります。
 詳細は販売店にご確認下さい。

次へ

終了 ホーム ヘルプ 操作方法 お支払いについて

【図 13】

図 13

おすすめ商品一覧

i

洗濯機

▼

明細検索

←ご希望の商品を選択してクリックして下さい。

マシンNO	商品	型式	色	色名称	販売価格	台数	選択
22	全自動洗濯機	XXX	W	ホワイト系	XXXX	1	画像
23	全自動洗濯機	YYY	C	ベージュ系	XXXX	1	画像
.....							
.....							

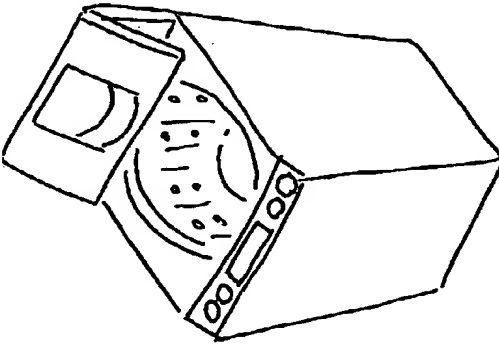
i

買い物カゴに入れる

戻る

【図 1 4】

図 1 4

商品名	全自動洗濯機	型式	XXX-YYY
愛称			
.....			
商品ロゴ		商品イメージ	
A B C			
<div>OK</div>			

【図 1 5】

図 1 5

ログイン	
パスワードを入力して下さい。	
パスワード	<input type="text"/>

【図 16】

図 16

販売店検索

近隣の販売店一覧

市外局番 電話番号の市外局番で近隣の販売店を検索します。

販売店選択
クリックすると地図を表示します↓

選択	販売店	郵便番号	住所	電話番号	休日	地図
◎	XX 商店	ABC-EFGH	A 市 B 町 C 号	XXXX-XXXX	火	表示
○	YY 商店	ABC-IJKL	A 市 C 町 D 号	XXXX-YYYY	水	表示
○	ZZ 商店	ABC-MNOP	A 市 D 町 E 号	XXXX-ZZZZ	水	表示
.....						
.....						
.....						

【図 17】

図 17

商品購入申込受付確認 (お客様控)

この度は、XX販売支援サービスをご利用頂き、誠に有り難うございます。
お客様へは後日、取次販売店から直接、納期日・時間、納品内容確認等の連絡をさせて頂きま
すので宜しくお願い致します。

【ご購入者】氏 名：
都道府県：
番 地：
市区町村：
マンション名等：

購入申込受付商品

No	商品名	型式	色	台数	価格 (@価格)	税
.....						

価格合計：
消費税：

取次販売店：XX電気
電話番号：
ご購入者の希望・備考：
商品配達：商品据付：支払方法：希望連絡先：
備考

818

【図 18】

商品購入申込書（お取扱店控）						
<u>XX商会様</u>						
本日、下記注文を受け賜りましたので、お客様をご紹介しますて頂きます。						
在庫確認後、早急に納品日・時間、納品内容、納品先等についてお客様にご連絡頂くようお願い致します。						
[ご購入者]氏名:						
都道府県:	市区町村:					
番地:	マンション名等:					
電話番号:						
		受領印				
No	商品名	型式	色	台数	価格 (@価格)	税
.....						
〈購入者の希望・備考〉						
商品配達:		商品据付:		支払方法:		希望連絡先:
備考 金曜日の夜7時以降に届けて下さい。						

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 コンピュータネットワーク上で直接購入するのではなく、近隣の販売店を介し商品を購入することが出来る販売支援システム及びその方法を提供する。

【解決手段】 コンピュータネットワーク（１０）を介して複数の依頼者端末（２０）に接続された販売支援システムである販売支援サーバ（３０）は、依頼者端末からの顧客電話番号を含む住所情報を含んだ商品の購入希望を入力する通信装置（３２０）と、商品とその販売店（５０）を含む各種情報を予め格納した記憶装置（３５０）と、そして、制御部（３４０）を含み、記憶装置に格納された商品とその販売店の情報から、顧客の住所情報、特に、その電話番号の地域番号に基づいて、 n 個（ $10 \leq n \leq 20$ ）の販売店を検索して依頼者端末（２０）上に表示し、この表示された販売店から顧客により選択された１の販売店に、顧客により入力された商品の購入希望情報をファックスなどにより転送する。

【選択図】 図１

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005108]

1. 変更年月日	1990年 8月31日
[変更理由]	新規登録
住 所	東京都千代田区神田駿河台4丁目6番地
氏 名	株式会社日立製作所